Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir Vol. 12, No 2, 2022

ISSN(Online): 2538-4112 ISSN(Print): 2251-6344 Research Article

Investigating the Effect of Service Quality on the Level of Public Library Users' Satisfaction based on Kano Model and Asymmetric Impact Performance Analysis

Akram Tagipoor

Master's degree in Knowledge and Information Science, University of Tehran, Iran. Email: mona.tagipoor1419@gmail.com

Mohammad Reza Esmaeili Givi

Assistant Professor of Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran. (Corresponding Author), Email: rezagivi110@gmail.com

Mohammad Khandan

Assistant Professor of Knowledge and Information Science, University of Tehran, Tehran, Iran.

Mahdi Abdolhamid

Assistant Professor of Management and Philosophy of Science and Technology, Iran University of Science and Technology, Tehran, Iran.

Recived: 28/07/2020 Revised: 06/09/2021 Accepted: 19/09/2021

Citation: Tagipoor, A., Esmaeili Givi, M. R., Khandan, M., & Abdolhamid, M. (2022). Investigating the Effect of Service Quality on the Level of Public Library Users' Satisfaction based on Kano Model and Asymmetric Impact Performance Analysis. Library and Information Science Research, *12*(2), 277-301. doi: 10.22067/infosci.2021.24204.0

Abstract

Introduction: Today, public libraries are one of the most important socio-cultural centers of advanced societies, which play a fundamental role in the cultural and economic development of societies. The satisfaction of the users of these public institutions can increase the authority of these institutions. One of the important and influential components on the satisfaction of public library users is the quality of services. The purpose of this study was to investigate the impact of the quality of public libraries services in Qaemshahr city from the perspective of library users. Based on this, the sub-goals of the current research are: Investigating the quality of Qaemshahr public library services; studying the satisfaction status of Qaemshahr public libraries users and determining the effect of "service quality" on the level of satisfaction of Qaemshahr public libraries users.

Methodology: The approach of this research is quantitative and it is considered to be applied research. Since the number of libraries under investigation is 5 and according to Cochran's formula, the sample size of 300 questionnaires was distributed in the mentioned libraries and the same number of questionnaires were returned. The research tool included the satisfaction measurement questionnaire as well as the LibQual questionnaire, which has three dimensions: "impact of library services", "information control", and "library space and location". It was obtained from the stratified sampling method. The validity of these two questionnaires was confirmed by experts. The reliability of the questionnaire was obtained by Cronbach's alpha test for all research variables and amounted to .81 and considering that the value of the alpha coefficient for both variables of library service quality and overall satisfaction of clients and the three variables of service impact, information impact and library location is more than .7 As a result, the reliability of variables and components is acceptable. In order to explain the conceptual model of the research and the research plan, first the effect of the three dimensions of the service quality variable on the dependent variable of the research, i.e. the overall satisfaction of users with the library was investigated.

Then, using the necessary calculations, the type of each of the dimensions was determined based on the services of Kano's satisfaction model, and the performance level of each of the dimensions was obtained using IPA performance. In the present study, three dimensions of "service impact", "information control" and "library space and location" as independent variables along with the dependent variable of "users' satisfaction with library services" formed the research variables. By measuring the effect of LibQual dimensions on the dependent variable of user satisfaction and the calculations related to Kano's model, it was determined which of the components are among the levels of basic, functional and motivational factors and finally by using IPA performance (high and low performance), each feature was determined.

Findings: The ranking of the service quality components of public libraries in Qaimshahr city is significant. The service impact component is part of the group of motivational services with high performance, this shows that the managers of the studied public libraries do not need to improve the performance of this component. Instead, the performance of this component should be maintained at the current level. The information control component is a part of the group of motivational services and has a low performance, and if its performance is improved, it can cause a significant increase in satisfaction. The studied public libraries need to improve the performance of this component. The library location component is part of the functional services group. This variable has a low performance score. In the interpretation of functional service group, it should be said that increasing performance and variable level increases satisfaction and decreasing its level decreases satisfaction. It is necessary for the managers of the studied public libraries to try to improve the location of the library.

Conclusion: At present, the findings of the study generally indicate the desirability of the impact of information services and control and the space and location of the library is at a relatively desirable level. The general satisfaction with the quality of public libraries in Qaemshahr is relatively favorable. Satisfaction level was good for the three items and moderately desirable level for the three items.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Public library, Kano Model, AIPA Analysis

پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع رسانی

مقاله پژوهشی https://infosci.um.ac.ir دسترسی آزاد

بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل کانو و تحلیل عملکرد تأثیر نامتقارن

اکرم تقی‌پور

دانش آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. mona.tagipoor1419@gmail.com

محمدرضا اسمعیلی گیوی

استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)، rezagivi110@gmail.com

محمد خندان

استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

مهدی عبدالحمید

استادیار مدیریت و فلسفه علم و فناوری، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۵/۷ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۶/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۶/۲۸

استناد: تقی پور, اکرم, اسمعیلی گیوی, محمدرضا, خندان, محمد, & عبدالحمید, مهدی. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل کانو و تحلیل عملکرد تأثیر نامتقارن. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی, ۱۲(۲), ۲۷۷-۳۰۱. doi: 10.22067/infosci.2021.24204.0

چکیده

مقدمه: کتابخانه‌های عمومی را می‌توان یکی از مهم‌ترین کانون‌های فرهنگی اجتماعی جوامع مترقی بر شمرد که رضایت کاربران این نهادهای عمومی، می‌تواند بر مرجعیت این نهادها بیافزاید؛ یکی از مؤلفه‌ها مهم و اثرگذار بر رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات است. در امتداد موضوع پیش گفته، هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر از دیدگاه کاربران کتابخانه می‌باشد.

روش‌شناسی: روش پژوهش توصیفی پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه کیفیت خدمات لیب‌کوآل و رضایتمندی کاربران استفاده شده است. در این پژوهش تعداد ۵ واحد کتابخانه مورد بررسی بوده که درنهایت ۳۰۰ پرسشنامه در این تعداد واحد نام برده پخش شد. جامعه آماری با استفاده از آزمون آماری و نیز فرمول تبدیل طیف لیکرت به مدل کانو و نیز فرمول‌های تأثیر عملکرد نامتقارن مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر معنادار است. مؤلفه تأثیر خدمات کتابخانه در رتبه اول و مؤلفه‌های مکان کتابخانه و کنترل اطلاعات در رتبه‌های بعدی قرار دارند و همچنین مؤلفه تأثیر خدمات جزء گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا می‌باشد مؤلفهٔ کنترل اطلاعات جزء گروه خدمات انگیزشی و دارای عملکرد پایین است مؤلفه‌های مکان کتابخانه جزء گروه خدمات عملکردی است.

نتیجه: یافته‌های پژوهش به‌طور کلی حاکی از مطلوبیت تأثیر خدمات و کنترل اطلاعاتی است و فضا و مکان کتابخانه در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. رضایت عمومی از کیفیت کتابخانه‌های عمومی قائم‌شهر نسبتاً مطلوب است. سطح رضایت برای

سه مؤلفه خوب و برای سه مؤلفه در حد متوسط بود.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، رضایت کاربران، کتابخانه عمومی، مدل کانو، تحلیل عملکرد تأثیر نامتقارن

مقدمه

امروزه کتابخانه‌های عمومی از مهمترین کانون‌های فرهنگی، اجتماعی جوامع پیشرفته به‌شمار می‌روند که نقش زیربنایی در توسعه فرهنگی و اقتصادی جوامع برعهده دارند. فلسفه وجودی یک کتابخانه، خدمت‌رسانی به کاربرانش است. مفهوم کیفیت خدمات، ضمن محترم شمردن حق کاربران در اظهارنظر در خصوص خدمات، بر این نکته صحّه گذارده و تأکید می‌کند که کاربران بهترین کسانی هستند که می‌توانند نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده، قضاوت نمایند. برای برآورده ساختن رضایت مشتریان و کاربران باید اولویت‌های آنها در بهره‌گیری از سازمان را شناسایی کرد. تا زمانی که مدیر یک سازمان از انتظارات و میزان رضایت مشتریان اصلی خود اطلاع نداشته باشد و از خواسته واقعی آنها مطلع نباشد، نمی‌تواند به‌طور مطلوبی به اداره آن سازمان بپردازد (غریب‌نواز و زمردیان،۱۳۹۰). از این‌رو، پژوهش حاضر درصدد است تا فاکتورهای اصلی و مهم که مورد نظر کاربران است را کشف کرده تا بتواند برای کاربران و مدیران، رهنمودهای اساسی را ارائه کند.

نارضایتی از خدمات کتابخانه‌های عمومی، سبب کاهش مراجعه به این کتابخانه‌ها شده و در نتیجه نقش فعال و حیاتی آنها را در حوزه‌های مختلف جامعه با موانع جدی مواجه می‌کند. به حاشیه رفتن کتابخانه‌های عمومی می‌تواند پیامدهای زیان‌باری خصوصاً برای حوزه فرهنگ به‌همراه داشته باشد. کاهش میزان سرانه مطالعه در جامعه، کاهش منزلت اجتماعی کارکنان کتابخانه‌های عمومی و ... از جمله این پیامدها می‌تواند باشد. کیفیت خدمات، مفهومی چندوجهی است که در نهایت در ذهن مشتریان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. یکی از این وجوه آن است که کیفیت خدمات اندازه و جهت مغایرت بین ادراک مشتری از خدمت و انتظارهای اوست (حسنی و فیضی، ۱۳۹۱). کاربران آنچه را که انتظار دارند به‌دست بیاورند را با آنچه که واقعاً در مرحله پس از فرایند خدمات دریافت می‌کنند مقایسه می‌نمایند، آنها با در نظر گرفتن اینکه چگونه با تحویل خدمات و نتایج آن راضی می‌شوند، در مورد کیفیت خدمات نیز قضاوت می‌کنند. رضایت کاربر با کیفیت محصول و خدمات رابطه تنگاتنگ دارد. با این حال، اگرچه به هم وابسته‌اند، اما واقعاً مساوی هم نیستند، در حالی که رضایت نتیجه معاملات افراد است، کیفیت خدمات عقیده عمومی در خصوص توفیق یا عدم توفیق نسبی یک سازمان در ارائه خدمات است. به عبارت دیگر، کیفیت خدمات، نگرش و احساس عمومی قبلی نسبت به خدمات است، در حالی که رضایت کاربر یک واکنش احساسی کوتاه‌مدت به تجربه یک خدمت ویژه است. یکی از نگرانی‌های در حال رشد سازمان‌های خدماتی در سراسر دنیا، کیفیت ارائه خدمات و رضایت مشتریانشان است (طالقانی، ۱۳۹۰).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی خدمات متنوعی را به کاربران ارائه می‌دهند. لازمه توسعه این خدمات، ارزیابی آنهاست. سنجش میزان رضایت مشتریان از خدمات کتابخانه‌ها یکی از راه‌های معمول ارزیابی

خدمات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی است. براساس مدل لایب‌کوآل، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی دارای سه نوع خدمات هستند؛ (۱) تأثیر خدمات یا جنبه‌های مربوط به کیفیت خدمات نیروی انسانی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، (۲) کنترل اطلاعات شامل امکانات و تسهیلات کتابخانه برای فراهم‌آوری و دسترس‌پذیر کردن اطلاعات، و (۳) فضا و مکان کتابخانه یا جنبه‌های مربوط به کیفیت فضا و مکان کتابخانه.

مسأله پژوهش حاضر مطابق مطالب پیش گفته، بازگرداندن مرجعیت کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از مهمترین کانون‌های فرهنگی اجتماعی از طریق افزایش رضایت کاربران است. در جهت افزایش رضایت کاربران، راهبرد افزایش کیفیت خدمات برگزیده شده است تا با تجزیه‌وتحلیل روشی، راهکارهای عملیاتی‌تر ارائه شود. در این رهگذر، از رویکرد عملکرد تأثیر نامتقارن بهره گرفته شده است.

توضیح اینکه بررسی و تحلیل عملکرد از عواملی است که درجه نزدیکی عملکرد کتابخانه‌ها به اهدافشان را نشان می‌دهد و باعث می‌شود تا این مراکز شیوه‌ای منطقی در راستای رسیدن به اهداف خود برگزینند. در تحلیل و بررسی عملکرد توجه به کیفیت عملکرد خدمات ارائه شده، اهمیت بسیار زیادی دارد. هر چه کیفیت ارائه شده توسط مسئولین متناسب با خواسته‌های مشتریان جامه عمل پوشانیده شود، این مرکز موفق‌تر عمل نموده است (آذر، خسروانی، و جلالی، ۱۳۹۲).

رویکرد تجزیه‌وتحلیل عملکرد تأثیر نامتقارن[1]، نشان می‌دهد کدام‌یک از ویژگی‌های کتابخانه با بهره‌گیری و اقتباس از رویکردی که دلالت بر وجود یک رابطه نامتقارن میان رضایت نهایی کاربر و عملکرد ویژگی‌ها دارد، باید بهبود یابد. عملکرد ویژگی‌ها در دو گروه عملکرد بالا و عملکرد پایین قرار می‌گیرند که لازمه عملکرد بالا، حفظ وضعیت موجود و لازمه عملکرد پایین، ارتقاء سطح خدمات است. در این پژوهش سعی بر این است تا با استفاده از ابزار عملکرد کیفیت خدمات لایب‌کوآل، مدل رضایت مشتری کانو، و تحلیل اهمیت عملکرد (IPA)، نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های عمومی قائمشهر تعیین شود همراه با این کار وضعیت هر یک از ابعاد و ویژگی‌های لایب کوآل و میزان رضایتمندی مراجعان در کتابخانه عمومی شهرستان قائمشهر تعیین خواهد شد و نیز سهم هر یک از ابعاد و ویژگی‌های لایب‌کوآل در رضایتمندی مراجعان کتابخانه عمومی شهرستان قائمشهر مشخص می‌شود. همچنین با توجه به مطالب بیان شده در این پژوهش محققان به‌دنبال پاسخ به این سؤال هستند که آیا کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل کانو تأثیر معناداری دارد؟

هدف پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی چگونگی و میزان اثرگذاری کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر است. اهداف فرعی ذیل، هدف اصلی پژوهش را بهتر تبیین می‌کند:

1. Asymmetric Impact Performance Analysis (Aipa)

- بررسی وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی قائمشهر؛
- بررسی وضعیت رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر؛
- تعیین تأثیر «کیفیت خدمات» بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر.

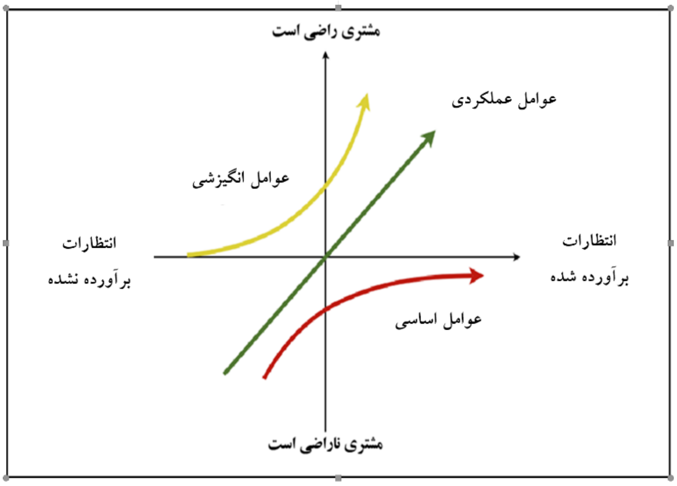
مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری و کیفیت خدمات

چهار مدل اندازه‌گیری رضایت مشتری شامل مدل کانو[1]، مدل فورنل[2]، مدل اسکمپر[3]، و مدل سروکوآل[4] می‌باشد که در این پژوهش از مدل رضایت مشتری کانو استفاده شده و در این بخش به توضیح این مدل پرداخته می‌شود.

مدل رضایت مشتری کانو

مدل رضایت مشتری کانو، یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت است که خواسته‌های مشتریان را براساس تأثیر خواسته‌ها در رضایت و خشنودی آنان، طبقه‌بندی می‌کند. تحلیل کانو کمک می‌کند تا برای مشتریان گوناگون، الزامات اولویت‌دار، تعیین شود (Shahin & Zairi, 2009). مدل کانو با حذف فرضیه رابطه خطی بین عملکرد و رضایت مشتری، نیازمندی‌های مشتریان یا به‌عبارت دیگر ویژگی‌های محصولات و خدمات بر رضایت نهایی کاربر را به سه دسته عوامل اساسی[5]، عملکردی[6] و انگیزشی[7] تقسیم می‌کند. دسته اول ویژگی‌های محصول، عوامل اساسی را شامل می‌شود. در صورتی که عوامل اساسی به‌طور کامل در تولید محصول یا ارائه خدمت رعایت شود، فقط از نارضایتی مشتری جلوگیری می‌کند و رضایت و خشنودی را در مشتری فراهم نمی‌آورد؛ بنابراین عوامل اساسی محصول، مزیت رقابتی برای محصول یا خدمت ایجاد نمی‌کند. دسته دوم ویژگی‌های محصول یا خدمت، عوامل عملکردی محصول است که عدم برآورده ساختن آنها موجب نارضایتی مشتریان می‌شود و در مقابل، برآورده شدن کامل و مناسب آنها رضایت و خشنودی مشتری را به‌دنبال خواهد داشت. درنهایت دسته سوم خصوصیات محصول یا خدمت، عوامل انگیزشی هستند. عوامل انگیزشی درزمان کاربرد محصول به‌عنوان یک الزام از دید مشتری تلقی نمی‌گردد و در نتیجه عدم برآورد ساختن این گروه از خواسته‌های کیفی، موجب عدم رضایت مشتری نمی‌شود، ولی ارائه آنها در محصول، هیجان و رضایت بالایی را در مشتری پدید می‌آورد. مدل کانو همچنین به تئوری سه عاملی رضایت مشتری توسط برخی از محققان شناخته شده است (Chen & Kuo, 2011). نمودار (۱) زیر وضعیت طبقه‌بندی عوامل مشتری را بر اساس مدل کانو نشان می‌دهد.

1. Kano
2. Fornell
3. Scamper
4. Servqual
5. basic factors
6. performance factors
7. excitement factors



نمودار ۱. مدل رضایت مشتری کانو منبع: (Caber & Albayrak & Loiacono, 2013)

در نمودار (۱) محور عمودی، میزان رضایت و یا خشنودی مشتری و محور افقی، میزان ارائه الزام کیفی مورد نظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار، به ترتیب بیانگر نهایت رضایت مشتریان وعدم رضایت مشتریان است. محل تلاقی محور افقی و عمودی بیانگر جایی است که مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت وعدم رضایت قرار دارد. سمت راست محور افقی، بیانگر جایی است که الزام کیفی مورد انتظار به‌طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور افقی نقطه ارائه محصولی است که خصوصیات کیفی مورد انتظار را ندارد و الزام کیفی مورد انتظار به‌هیچ‌عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است. عوامل اساسی به شکل یک منحنی در ربع سوم و چهارم، عوامل انگیزشی به شکل یک منحنی در ربع اول و دوم و عوامل عملکردی به شکل یک خط راست در شکل نشان داده شده است.

مدل کیفیت خدمات لایب کوال

«لایب‌کوآل» توسعه‌یافته مدل «سروکوآل» است. «سروکوال» به‌عنوان ابزار مناسبی جهت سنجش کیفیت خدمات، علاوه بر سازمان‌های مختلف، در کتابخانه‌ها نیز چند سال مورد استفاده قرار گرفت. ابزار «سروکوال» از نظر اعتبار و پایایی به‌دقت مورد آزمون قرار گرفته است (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). کلیّت و عمومیت «سروکوال» در مورد انطباق آن با سازمان خدماتی ویژه‌ای مانند کتابخانه تردیدهایی را برانگیخت که به‌واسطه آن، برخی از پژوهشگران کتابداری و اطلاع‌رسانی برای سنجش خدمات کتابخانه‌ها، ابزار مناسب‌تر و اختصاصی‌تری را تهیه کردند. این اقدام‌ها بر اساس مصاحبه‌های متعددی که با استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها به‌عمل آمد، به تجدید ساختار ابزار «سروکوال» منجر شد و بدین ترتیب «لایب‌کوال»، ابزار اختصاصی ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها، توسط انجمن کتابخانه‌های

پژوهشی[1]، تدوین، آزمون و پالایش گردید.

با توجه به پیمایش‌های متعدد و وسیعی که تا سال ۲۰۰۳ انجام گرفت، بررسی‌ها و تحلیل‌های دقیق سنجش اعتبار و پایایی در مورد این ابزار به‌عمل آمد و در نهایت با پالایش مجدد، ابعاد چهارگانه آن شامل کیفیت خدمات در بُعد منابع اطلاعاتی مورد دسترس، ارائه خدمات از سوی کارکنان، فضا و مکان کتابخانه و امکانات دستیابی شخصی به منابع به سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «فضا و مکان کتابخانه» کاهش یافت (کاظم‌پور، ۱۳۸۵).

الف) تأثیر خدمات: منظور بُعد انسانی کیفیت خدمات یا کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از کارکنان است. این بُعد دارای هفت سؤال در پرسشنامه استاندارد لایب‌کوآل است.

ب) کنترل اطلاعات: در این بعد کتابخانه به‌عنوان مجموعه‌ای از منابع در نظر گرفته می‌شود (دسترسی در هر مکان، دسترسی در هر زمان، به‌موقع بودن دسترسی، ابزارهای دسترسی). این بُعد دارای ۹ سؤال می‌باشد.

ج) فضا و مکان کتابخانه: در این بعد مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت فیزیکی و مکانی کتابخانه مورد توجه قرار گرفته است (مکانی سودمند برای مطالعه و مشارکت علمی، محیطی برای تفکر و پژوهش). این بُعد دارای ۴ سؤال می‌باشد.

ابزار لایب‌کوآل به‌طور گسترده برای بررسی و تحلیل شکاف میان انتظارها و برداشت‌های کاربران از خدمات دریافتی به کار می‌رود، اما هدف پژوهش حاضر، تحلیل شکاف نیست، بلکه هدف طبقه‌بندی ابعاد لایب‌کوآل براساس خدمات سه سطحی مدل رضایت مشتری کانو جهت تعیین اولویت‌های مورد توجه در ارائه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر است. لذا فقط سطح خدمات دریافت شده فعلی در پرسشنامه لایب‌کوآل مورد پرسش قرار خواهد گرفت.

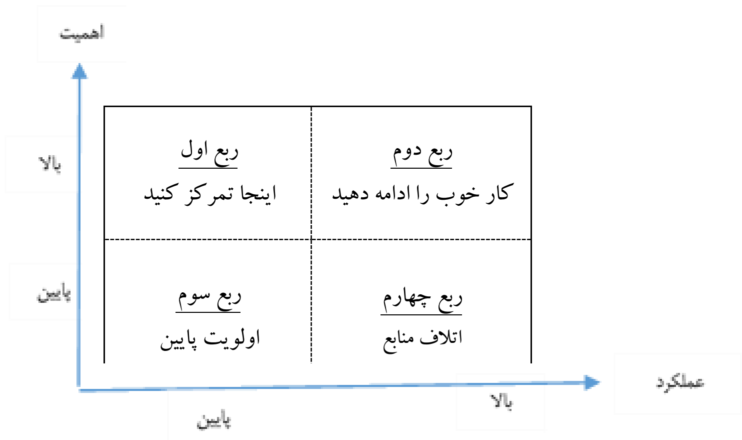
عملکرد تأثیر نامتقارن

روابط نامتقارن بر پایه دو رویکرداست. رویکرد اول نظریه چشم‌انداز[2] است که نشان می‌دهد که عملکرد منفی یک ویژگی در مقایسه با عملکرد مثبت همان ویژگی تأثیر بیشتری بر رضایت نهایی دارد (Kahneman & Tvsersky, 1979)، دومین رویکرد قابلیت به یادسپاری وقایع مثبت در مقابل وقایع منفی است که فرض بر این است که ویژگی‌ها با عملکرد منفی در مقایسه با ویژگی‌ها با عملکرد مثبت از نظر ادراکی و ذهنی برجسته‌تر هستند؛ و ویژگی‌ها با عملکرد منفی تأثیر بیشتری بر قضاوت رضایتمندی کلی کاربران دارد (Mittal, Ross & Baldasare, 1998). عملکرد تأثیر نامتقارن رویکردی است که عملکرد

1. Arl
2. Prospect Theory

نیازها و ویژگی‌های مدل کانو را به‌صورت دقیق و نقطه‌ای تعیین می‌کند. عملکرد ویژگی‌ها در قالب دو سطح عملکرد بالا و عملکرد پایین تعیین می‌شود. سطح عملکرد بالای یک ویژگی لزوم حفظ سطح ویژگی را بیان می‌کند و سطح عملکرد پایین یک ویژگی به ارتقاء سطح عملکرد آن ویژگی تأکید می‌کند. به‌طور مثال، یک ویژگی اساسی اگر دارای سطح عملکرد پایین باشد یعنی موجب نارضایتی مشتریان است و باید افزایش یابد، ولی اگر دارای سطح عملکرد بالا باشد یعنی تأثیر بر رضایت مشتریان ندارد و باید در سطح کنونی حفظ گردد تا کاهش آن موجب نارضایتی نگردد. یکی از مشکلات مدل‌های کیفیت خدمات، ناتوانی آنها در ارائه‌ی راهبرد به‌منظور اولویت‌بندی برای تخصیص بهینه منابع، جهت برنامه‌ریزی بهبود کیفیت است. از جمله روش‌هایی که به‌منظور رفع مشکل فوق پیشنهاد شده، مدل IPA است. در مدل IPA هر مؤلفه از دو بعد «اهمیت» و «عملکرد»، مورد سنجش قرار می‌گیرد. از دید پارسکی، درجه اهمیت پایین‌تر، احتمالاً نشان‌دهنده نقش کمتر شاخص در کیفیت است. در حالی که درجه اهمیت بالاتر، نمایانگر نقش حساس و مهم آن شاخص، در تعیین رضایت مشتری است. هدف باید شناسایی شاخص یا مجموعه از شاخص‌ها که بر کیفیت و رضایت مشتری تأثیرگذارتر هستند باشد. مطالعات متعدد نشان داده که بین سطح عملکرد شاخص‌ها و میزان رضایت کلی مشتریان، همبستگی مثبت وجود دارد. این روش، ابزار مؤثری برای اولویت‌بندی ویژگی‌های خدمت بر پایه نیازها و انتظارات مشتریان و همچنین شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان در بازار است. هدف تحلیل اهمیت ـ عملکرد، اندازه‌گیری ارتباط بین ادراک و اهمیت است. در برخی مطالعات نیز از روش IPA با انجام برخی تغییرات استفاده شده است از جمله دنگ که با استفاده از مدل بازنگری شده IPA برای نشان دادن مزیت رقابتی مدیران استفاده کرد (Deng, Kakihara, Fukuda & Ohta, 2007). اولین گام در بهره‌گیری از IPA در ارزیابی کیفیت خدمات، شناسایی مؤلفه‌های کیفیت است. بدیهی است که استخراج مؤلفه‌های تحلیلی براساس روش‌شناسی و مفاهیم نظری با رویکرد نظری معین، می‌تواند ضمن تقویت پشتوانه نظری مؤلفه‌ها در خصوص نحوه شناسایی آنها راهبردهای لازم را ارائه نمایند (بنی اسدی، وطن‌خواه و حسینی، ۱۳۹۲).

رویکردهای تحلیل عملکرد اهمیت به‌وسیله ماتریسی دوبعدی ساختاردهی می‌شود. این ماتریس از دو محور تشکیل شده است که محور Xهای آن عملکرد و محور yهای آن اهمیت را نشان می‌دهند. این ماتریس، همان‌طور که در نمودار (۲) آمده است، به چهار ربع تقسیم می‌شود (الفت و براتی، ۱۳۹۱).



نمودار ۲. مدل ربعی تحلیل عملکرد اهمیت

ربع اول (اینجا تمرکز کنید): در این ربع مشخصه‌های ادراک شده برای پاسخ‌دهندگان بسیار مهم هستند، اما سطح عملکرد نسبتاً پایین است. این ربع، ضعف اساسی سازمان را نشان می‌دهد؛ بنابراین نیازمند توجه فوری جهت بهبود است. نکته اساسی این است که ناتوانی برای شناسایی مشخصه‌ها در این ربع، موجب رضایت پایین مشتری می‌شود. در حقیقت، تلاش برای بهبود، باید در بالاترین اولویت قرار گیرد؛ زیرا ضعف اساسی در این ناحیه است.

ربع دوم (کار خوب را ادامه دهید): در این ربع مشخصه‌های ادراک شده در اینجا برای پاسخ‌دهندگان بسیار مهم است، در عین‌حال، عملکرد در این فعالیت‌ها در بالاترین سطح خود قرار دارد. بنابراین، در این وضعیت، باید کار خوب را حفظ و ادامه داد. این ربع، به‌عنوان قوت اصلی سازمان در نظر گرفته می‌شود که باید ادامه یابد.

ربع سوم (اولویت پایین): مشخصه‌های ادراک شده در این ربع از نظر اهمیت و عملکرد، پایین ارزیابی می‌شوند. اگرچه سطح عملکرد در اینجا پایین است، اما مدیران نباید در این بخش، تمرکز زیادی داشته باشند، زیرا مشخصه‌های ادراک شده در این ربع خیلی مهم نیستند. در این ربع، منابع نامحدود باید خرج شوند.

ربع چهارم (اتلاف منابع): این ربع، شامل مشخصه‌های است که دارای اهمیت پایینی هستند، اما عملکرد آنها نسبتاً بالاست. پاسخ‌دهندگان از عملکرد سازمان رضایت دارند، اما مدیران باید توجه داشته باشند که تلاش فعلی بر ویژگی‌های این ربع غیرضروری و زائد است. به عبارت دیگر، منابع اختصاص‌یافته به این ویژگی‌ها بیش از مقدار مورد نیاز هستند و باید جای دیگر مصرف شوند.

این تکنیک دارای دو بعد تحلیلی می‌باشد. هر مؤلفه از دوبعد اهمیت عملکرد مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد. داده‌های مربوط به سطح اهمیت عملکرد شاخص‌ها بر روی شبکه دوبعدی که در آن محور y

نشانگر بعد اهمیت و محور x نشانگر بعد عملکرد است، نمایش داده می‌شود. انجام این تحلیل دوبعدی در مدل IPA مستلزم جمع‌آوری داده‌ها در این دو بعد است. به‌منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پس از شناسایی شاخص‌ها، داده‌های مربوطه براساس میزان و عملکرد هر یک از آنها، در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت با استفاده از پرسشنامه از گروه مورد مطالعه استخراج می‌شود. مدل یاد شده، به پژوهشگران این اجازه را می‌دهد که بدون نیاز به هماهنگی با چارچوب سنتی کیفیت خدمات و رضایت مشتری افزایش یابد، تحلیل اهمیت/عملکرد، ابزاری اثربخش و سودمند برای اولویت‌بندی شاخص‌های خدمت است تا براساس آن بتوان عمل ارزشیابی را انجام داد. اهمیت منعکس‌کننده ارزش نسبی شاخص‌ها در کیفیت است (Kitcharoen, 2004).

مروری بر پیشینه پژوهش

مروری بر مقالات و مطالعات انجام‌شده در حوزه مباحث مدیریتی نشان می‌دهد که بسیاری از مطالعات به موضوع رضایت کاربران کتابخانه‌ای اختصاص دارد. این مسأله، ضمن تشریح اهمیت بحث عوامل اثرگذار کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی در مدیریت، به تلاش و توجه جدی صاحب‌نظران و نظریه‌پردازان جهت ارائه راهکارهای مفید برای ارتقای رضایت کاربران اشاره دارد. بنابراین به‌دنبال این نظریات، مطالعات تجربی متعددی مقدار و عوامل تعیین‌کننده رضایت کاربران را در کشورهای پیشرفته صنعتی مورد بررسی قرار دادند و تنها مطالعات اندکی بر کشورهای درحال‌توسعه متمرکز شده‌اند که به اهم آنها در جدول (۱) اشاره شده است.

جدول ۱. خلاصه پژوهش‌های انجام شده در داخل و خارج از کشور

پژوهشگران/ سال	متغیرهای اصلی	جامعه آماری و نمونه	روش گردآوری و تحلیل داده	یافته‌های تحقیق
مت داهان، طیب، زین‌الدین و اسماعیل[1] (۲۰۱۶)	کیفیت خدمات	کاربران کتابخانه دانشگاه پاهنگ	تحلیل کمی	سطح کیفیت خدمات مورد انتظار کاربران در سطح حداقل خدمات است.
ریاحی نیا و امامی (۱۳۹۱)	کیفیت خدمات کتابخانه	کاربران کتابخانه دانشگاه خوارزمی تهران	تحلیل کمی	سطح کیفیت خدمات دریافت شده در هر سه عامل از جمله اثر خدمات، کنترل اطلاعات و فضا و مکان کتابخانه در سطح حداقل انتظارات کاربران است.

1. Mat Dahan, Taib, Zainudin & Ismail

کابر، البیرک، و لویاکانو[1] (۲۰۱۳)	مدل کانو و رضایت کلی کاربران	ابزار این پژوهش پرسشنامه آنلاین که از طریق وب‌سایت کتابخانه در دسترس پاسخگویان قرار گرفت می‌باشد	تحلیل کمی	یافته‌ها نشان می‌دهد دو بُعد سهولت استفاده و سودمندی، عوامل اساسی با عملکرد بالا محسوب می‌شوند، بُعد سرگرمی عاملی عملکردی است و در نهایت دو بُعد مزیت نسبی و اعتماد، عوامل انگیزشی با عملکرد بالا و بعد زمان پاسخ‌دهی عاملی انگیزشی با عملکرد پایین هستند.
پازی[2] (۲۰۰۹)	میزان رضایت دانشجویان از کیفیت خدمات کتابخانه	دانشجویان والتراستیب. مورتیسون.تنس	تحلیل کمی	نمره کتابخانه دانشکده ارتباطات والتراستیب از ۴ کتابخانه دیگر دانشکده‌ای ارتباطات در ابعاد لایب کوال بالاتر است.
کایونگو و جونز[3] (۲۰۰۶)	کیفیت خدمات کتابخانه	کاربران کتابخانه دانشگاه توتردام	تحلیل کمی	کارکنان انتظارات کاربران را در بیشتر حوزه‌ها برآورده می‌کنند ولی در یک بررسی دقیق‌تر داده‌ها، نارضایتی گروه کوچکی از کاربران از یک بُعد خاصی از خدمات کتابخانه آشکار شد
هدایت و علوی طبری (۱۳۸۹)	رضایت از نرم‌افزارهای حسابداری، مدل کانو	کاربران نرم-افزارهای حسابداری	روش توصیفی پیمایشی	کاربران از دو عامل مستندسازی و مشارکت کاربر رضایت نداشتند. بین نمرات اهمیت و رضایت تفاوت معنی‌داری وجود دارد که این بدان معنی است که علی‌رغم رضایت نسبی کاربران از سایر عوامل هم چنان فرصت بهبود و توسعه در حیطه عوامل مورد بررسی وجود دارد.

1. Caber & Albayrak & Loiacono,
2. Posey
3. Jones & Kayongo

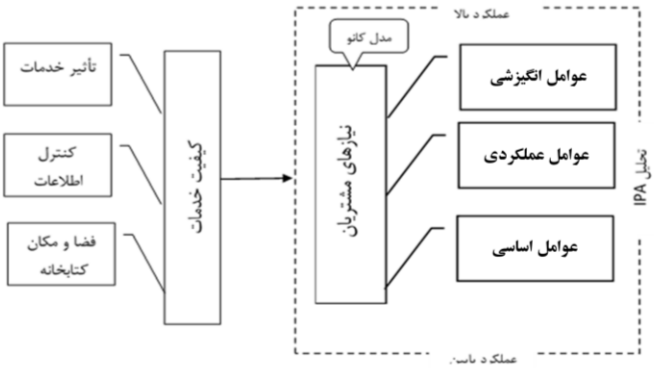
کارگرآزاد، اسمعیلی‌گیوی، ناخدا و حاصلی (۱۳۹۴)	طبقه‌بندی ابعاد وبکوال بر اساس عملکرد تأثیر نامتقارن مدل رضایت مشتری کانو	سنجش رضایت کلی کاربر بر دانشجویان کارشناسی ارشد دوره‌های مجازی دانشگاه تهران	. پژوهش آنها با استفاده از روش توصیفی پیمایشی	بُعد کاربردپذیری وب‌سایت جزء گروه خدمات انگیزشی، بُعد کیفیت اطلاعات جزء گروه خدمات اساسی و بُعد تعامل با خدمات وب‌سایت در گروه خدمات اساسی پایین قرار دارند. در نهایت برنامه ای کوتاه‌مدت برای بهبود بُعد تعامل با خدمات جهت کاهش نارضایتی کاربران، و برنامه‌ای بلندمدت برای بهبود ابعاد کاربردپذیری و کیفیت اطلاعات جهت افزایش رضایت کاربران پیشنهاد گردیده است.
رجبی پورمیبدی و رجبی پورمیبدی (۱۳۸۹)	کیفیت خدمات کتابخانه‌ای و مدل سروکوال	رضایت کلی کاربران کتابخانه‌ای دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد	تحلیل کیفی	نتایج تحقیق نشان داد. که کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی در هیچ‌یک از ابعاد نتوانسته‌اند انتظارات کاربران خود را برآورده کنند.
درخشان، حسن‌زاده و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۸۶)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه و مدل سروکوال	کیفیت خدمات را در دو سطح ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور از دیدگاه کاربران	تحلیل کمی با استفاده از پرسشنامه	یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که اختلاف بین دو سطح موجود و مطلوب معنی‌دار است؛ و بیشترین فاصله مربوط به مجموعه‌ای مناسب و مرتبط از منابع اطلاعاتی است و همچنین نشان داده شد خدمات اطلاعاتی مرتبط بیشترین اهمیت را در بین ابعاد مطرح شده در مدل سروکوال نزد کاربران دارد.
حکیمی و سوری نظامی(۱۳۸۴)	کیفیت خدمات و مدل سرکوال	رضایت کلی کاربران کتابخانه علوم پزشکی زاهدان	تحلیل کمی	نتیجه حاصل شد که کتابخانه مورد مطالعه در هیچ‌یک از ابعاد کیفی خدمت نتوانسته انتظارات کاربران خود را برآورده کند.

این حقیقتی است که اکثر مطالعات تجربی که روی ویژگی‌های کیفیت و رضایت تأکید دارند به‌طور تقریبی به یافته‌های مشابهی رسیده‌اند. یافته‌های برخی محققان خارجی و داخلی که به بررسی کیفیت خدمات بر رضایت کاربران آن پرداخته‌اند به‌عنوان نمونه، در زمینه داخلی تاکنون پژوهش‌هایی همچون بررسی مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه؛ بررسی کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول بر

اساس مدل سروکوال و QFD؛ طبقه‌بندی ابعاد وبکوال بر اساس عملکرد تأثیر نامتقارن مدل رضایت مشتری کانو؛ بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد با روش پژوهش پیمایشی توصیفی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه لیب‌کوال و ارزیابی کتابخانه‌های عمومی شهر قزوین با استفاده از مدل لیب‌کوال؛ مقایسه سنجش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از دیدگاه کاربران و کتابداران با استفاده از ابزار لیب‌کوال؛ بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی؛ بررسی سطح کیفی خدمات کتابخانه‌های دانشگاه یزد با رویکرد لایب‌کوال (ویرایش سابق لایب‌کوال که دارای چهار بُعد بود) و بررسی چگونگی و میزان رضایتمندی دانشجویان از کتابخانه، که اکثر این تحقیقات از روش مصاحبه و پرسشنامه و یا ترکیب این دو روش صورت پذیرفته است. در پژوهش‌های بین‌المللی نیز چندین تحقیق بر روی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای و بررسی یکپارچه‌سازی مدل کانو، AHP و ماتریس برنامه‌ریزی: برنامه QFD در خدمات کتابخانه صورت گرفته است؛ همچنین تحقیقی بر روی بررسی کیفیت خدمات کتابخانه دیجیتالی با استفاده از الگوی QFD و مدل کانو انجام شده است. نتایج در هر ۲ طیف تحقیقات داخلی و خارجی نشانگر این موضوع بود که وضعیت کیفیت خدمات در کتابخانه‌ها، چه کتابخانه‌های عمومی و چه کتابخانه‌های دانشگاهی، در سطح مطلوبی نیست و با ایده‌آل‌ها و استانداردهای ارائه‌ی خدمات به کاربران، فاصله‌ی زیادی دارد. همین‌طور بر اساس مدل کانو رضایت مشتریان و کاربران، در سطح قابل قبولی نیست و اصلاحاتی نیاز است تا رضایتمندی تأمین گردد.

مدل‌های مفهومی پژوهش

هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر براساس مدل کانو و تحلیل IPA است با توجه به نمودار شماره (۳):



نمودار ۳. مدل مفهومی پژوهش

ابتدا باید تأثیر سه بُعد متغیر کیفیت خدمات بر متغیر وابسته پژوهش یعنی رضایت کلی کاربران از کتابخانه مورد بررسی قرار گیرد. سپس با استفاده از محاسبات لازم نوع هر یک از ابعاد براساس خدمات مدل رضایت کانو مشخص خواهد شد و سطح عملکرد هر یک از ابعاد نیز با استفاده از عملکرد IPA به دست می‌آید. در نتیجه در پژوهش حاضر، سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات» و «فضا و مکان کتابخانه» به‌عنوان متغیر مستقل همراه با متغیر وابسته رضایت کلی کاربران از خدمات کتابخانه، متغیرهای پژوهش را تشکیل می‌دهند. با استفاده از سنجش تأثیر ابعاد لایب‌کوآل بر متغیر وابسته رضایت کاربر و محاسبات مربوط به مدل کانو، مشخص شد که هر یک از ابعاد و ویژگی‌ها جزو کدام‌یک از سطوح عوامل اساسی، عملکردی و انگیزشی هستند و در نهایت با استفاده عملکرد IPA (عملکرد بالا و پایین) هر ویژگی تعیین شد.

روش پژوهش

این تحقیق از جهت رویکرد، کمّی است و از نوع پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود. مراحل انجام پژوهش به‌طور خلاصه در جدول (۲) آمده است. روش گردآوری داده‌ها، منبع داده در هر مرحله، و روش تجزیه‌وتحلیل و خروجی هر مرحله ذکر شده است.

جدول ۲. مراحل انجام پژوهش و روش مورد استفاده

مرحله	روش گردآوری	منبع داده‌ها	روش تجزیه‌وتحلیل	خروجی
تدوین مدل	تهیه پرسشنامه از کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر	منابع اطلاعات علمی	تحلیل محتوا	تأیید متغیرهای مدل
تأیید مدل	پرسشنامه	جامعه آماری	روش‌های تحلیل آماری کانو، **IPA**	شناسایی ابعاد سه‌گانه کانو

جامعه مورد مطالعه این پژوهش شامل کلیه‌ی مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر که تعداد کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر ۷ واحد شامل سه کتابخانه شهری، دو کتابخانه روستایی و دو کتابخانه مشارکتی می‌باشد. طبق آمار گرفته شده یکی از این کتابخانه مربوط به کتابخانه زندانیان می‌باشد که ما به آن دسترسی نداریم و یک کتابخانه تازه تأسیس شده که هنوز فعالیت خود را شروع نکرده است. تعداد اعضا کل کتابخانه‌های عمومی قائمشهر ۱۷۱۷۴ نفر می‌باشد که در این بین ۱۴۰۰ عضو فعال داشته است (مرکز اداره کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر). در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است، و برای برآورد حجم نمونه نیز از فرمول کوکران جامعه محدود استفاده شده است. از آنجا که تعداد کتابخانه‌های مورد بررسی ۵ واحد بوده و با توجه به فرمول کوکران، حجم نمونه تعداد ۳۰۰ پرسشنامه در کتابخانه‌های نام برده پخش شد و همان تعداد پرسشنامه

بازگردانده شد.

ابزار پژوهش، شامل پرسشنامهٔ سنجش رضایت و نیز پرسشنامه‌ی لایب‌کوآل بود که دارای سه بُعد «تأثیر خدمات»، «کنترل اطلاعات»، و «فضا و مکان کتابخانه» است، به همین دلیل به‌منظور دقت بیشتر، نمونه مورد بررسی با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای به‌دست آمد. روایی این دو پرسشنامه توسط خبرگان تأیید گردید. پایایی پرسشنامه توسط آزمون آلفای کرونباخ برای کل متغیرهای تحقیق ۰/۸۱ به‌دست آمده است و با توجه به اینکه مقدار ضریب آلفا برای هر دو متغیر کیفیت خدمات کتابخانه و رضایت کلی مراجعه‌کنندگان و سه مؤلفه تأثیر خدمات، تأثیر اطلاعات و مکان کتابخانه بیشتر از ۰/۷ است در نتیجه پایایی متغیرها و مؤلفه‌ها در حد قابل قبول قرار دارد.

یافته‌ها

به‌طور کلی، از ۳۰۰ پاسخ‌دهنده به پرسشنامه، تقریباً ۵۳/۷ درصد زن و تقریباً ۴۶/۳ درصد مرد بوده است. نزدیک به ۵۸ درصد پاسخ‌دهندگان در رده سنی زیر ۲۵ سال و حدود ۹۳ درصد زیر ۴۵ سال قرار دارند. مراجعه‌کنندگان مورد مطالعه، مراجعه‌کنندگان با مدرک کاردانی به کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر با حدود ۴۵ درصد بیشترین فراوانی را دارا هستند و مراجعان دکتری با حدود ۴ درصد کمترین فراوانی را دارند. نزدیک به ۸۰ درصد مراجعه‌کنندگان دارای مدرک تحصیلی کاردانی و کارشناسی هستند. بیش از ۵۱ درصد مراجعه‌کنندگان از حوزه علوم انسانی، حدود ۲۳ درصد از حوزه علوم پایه، ۲۰ درصد از حوزه فنی و مهندسی و حدود ۶ درصد از حوزه علوم اجتماعی هستند. به‌طور قابل ملاحظه‌ای ۴۳/۷ درصد مراجعه‌کنندگان، با هدف مطالعه درسی از کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند. تقریباً ۳۶/۷ درصد کمتر از یک سال سابقه استفاده از کتابخانه داشتند و تقریباً ۲۱/۷ درصد دو سال از کتابخانه استفاده کرده‌اند. حدود ۱۰/۷ درصد سابقه بیش از ۴ سال در استفاده از کتابخانه داشتند.

کیفیت خدمات کلی کتابخانه‌های عمومی

جدول (۳)، نشان‌دهنده اطلاعات توصیفی متغیر کیفیت خدمات کلی کتابخانه‌های عمومی است.

جدول ۳. داده‌های توصیفی متغیر کیفیت خدمات

گویه‌ها و سازه‌ها	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
کیفیت خدمات	۱/۸۲	۵	۳/۷۲۵۲	۰/۵۷۲۷۹	نسبتاً مطلوب

جدول ۴. داده‌های توصیفی متغیر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان از کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر

گویه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
برآورده نمودن نیازهای اطلاعاتی در اسرع وقت، و به‌موقع	۱	۵	۳/۵۷	۱/۰۴۴	نسبتاً مطلوب
کمک به همگام شدن با زمینه‌های مورد علاقه‌ام	۱	۵	۳/۷۱	۱/۰۲۴	مطلوب

کتابخانه به من در تشخیص اطلاعات درست و نادرست کمک می‌کند.	۱	۵	۳/۵۵	۰/۹۷۹	نسبتاً مطلوب
فراهم نمودن مهارت‌های اطلاعاتی مورد نیاز در راستای اهداف شغلی و تحصیلی	۱	۵	۳/۹۶	۲/۵۶۱	مطلوب
کیفیت کلی خدمات کتابخانه	۱	۵	۴/۰۲	۰/۸۹۲	مطلوب
رضایت کلی مراجعه‌کنندگان	۱/۶۷	۱۱/۱۷	۳/۷۰۸۳	۰/۷۹۳۵۵	مطلوب

برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از آزمون فریدمن که مخصوص رتبه‌بندی متغیرهاست استفاده شده است. جدول (۵) اطلاعات مربوط به آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر مکان کتابخانه را نشان می‌دهد.

جدول ۵. آزمون فریدمن

متغیر	میانگین رتبه	رتبه	Df	ChiSquare	Sig.
تأثیر خدمات	۲/۱۶	۱	۲	۱۳/۱۶۵	۰/۰۰۱
مکان کتابخانه	۱/۹۴	۲			
کنترل اطلاعات	۱/۹۰	۳			

با توجه به اطلاعات جدول شماره (۵)، رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائم‌شهر معنادار است. مؤلفه تأثیر خدمات کتابخانه در رتبه اول و مؤلفه‌های مکان کتابخانه و کنترل اطلاعات در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

جدول ۶. تلفیق جداول تأثیر غیرهمزمان هر سه مؤلفه کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی

	ضریب رگرسیونی	ضرایب رگرسیونی متغیرهای ساختگی		گروه خدمات
		شاخص پاداش	شاخص جریمه	
تأثیر خدمات	۰/۲۲۹	۰/۲۲۰	۰/۱۳۶	انگیزشی
مکان کتابخانه	۰/۲۳۹	۰/۱۹۰	۰/۱۸۹	عملکردی
کنترل اطلاعات	۰/۲۸۳	۰/۲۴۱	۰/۰۳۶	انگیزشی

ضریب رگرسیون استاندارد شده برای متغیر ساختگی سطح پایین عملکرد، شاخص جریمه و ضریب رگرسیون استاندارد شده برای متغیر ساختگی سطح بالای عملکرد، شاخص پاداش را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه قدر مطلق شاخص جریمه از قدر مطلق شاخص پاداش بیشتر است لذا دو مؤلفهٔ تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی در گروه خدمات «انگیزشی» و مؤلفهٔ مکان کتابخانه در گروه خدمات «عملکردی» طبقه‌بندی می‌شود.

در آخرین مرحله از تجزیه‌وتحلیل، شاخص‌های پاداش و جریمه برای نمایش تجزیه‌وتحلیل تأثیر غیرهمزمان عملکرد[1] (AIPA) مورد استفاده قرار گرفته است. تأثیر غیرهمزمانی[2] (IA) شاخصی است که تأثیرات غیرهمزمان بر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان را به کمیّت تبدیل می‌کند (Mikulić and

1. asymmetric impact performance analysis
2. impact asymmetry

Prebežac, 2008). ارزش و مقدار شاخص تأثیر غیرهمزمانی (IA) می‌تواند در دامنه ۱ تا ۱+ متغیر باشد. دامنه تأثیر ویژگی‌ها بر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان (AIPA) مجموع تأثیرات پایین‌ترین و بالاترین سطح عملکرد است.

جدول ۷. تأثیر بر شاخص‌های رضایت

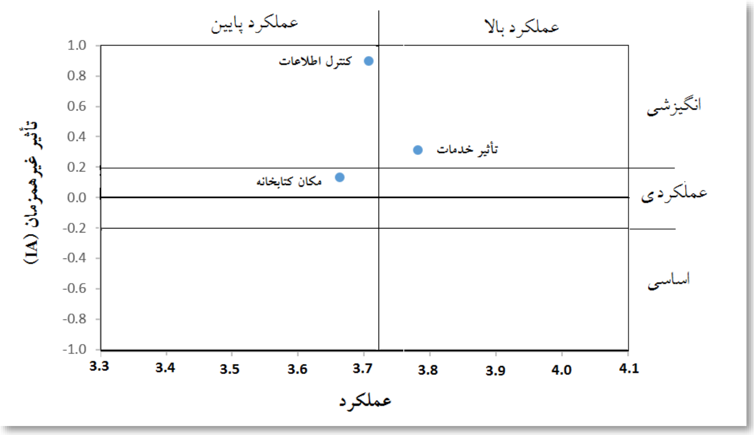
مؤلفه‌ها	میانگین	RIOCS	SGP	DGP	IA
تأثیر خدمات	۳/۷۸۱۱	۰/۳۵۶	۰/۶۱۸	۰/۲۲۰	۰/۳۹۸
مکان کتابخانه	۳/۶۵۸۷	۰/۳۷۹	۰/۵۰۱	۰/۳۷۷	۰/۱۲۴
کنترل اطلاعات	۳/۷۰۳۸	۰/۲۷۷	۰/۸۷۰	۰/۰۴۱	۰/۸۲۹

یادداشت: RIOCS: دامنه تأثیر بر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان؛ SGP: رضایت – پتانسیل تولیدی؛ DGP: عدم رضایت – پتانسیل تولیدی؛ IA: تأثیرات غیرهمزمان.

$SGP_i = r_i/RIOCS_i$
$DGP_i = p_i/RIOCS_i$
$IA_i \text{ index} = SGP_i - DGP_i$

r_i = شاخص پاداش برای ویژگی i؛
p_i = شاخص جریمه برای ویژگی i؛
RIOCS = $|r_i| + |p_i|$: دامنه تأثیر بر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان؛
IA = تأثیر غیرهمزمان؛
SGP = رضایت – پتانسیل تولیدی؛
DGP= عدم رضایت – پتانسیل تولیدی.

یک ماتریس دو مؤلفه‌ای برای تجزیه‌وتحلیل تأثیر غیرهمزمان عملکرد (AIPA) با استفاده از امتیازات تأثیر غیرهمزمان (IA) بر روی محور عمودی و امتیازات عملکرد (میانگین) ویژگی‌ها (مؤلفه‌های) بر روی محور افقی به‌دست آمد (نمودار ۴).



نمودار ۴. تجزیه‌وتحلیل تأثیر غیرهمزمان عملکرد

امتیازات تأثیر غیرهمزمان (IA) برای گروه‌بندی ویژگی‌ها به‌عنوان اساسی (پایه)، عملکردی و انگیزشی استفاده می‌شود. برای گروه‌بندی ویژگی‌ها به‌عنوان اساسی، عملکردی و انگیزشی از فاصله‌های تقریبی استفاده شده است. همانطور که در نمودار شماره (۴) دیده می‌شود دو ویژگی مکان کتابخانه و کنترل اطلاعات در قسمت پایینی محور افقی قرار دارند از این‌رو در گروه خدمات اساسی جای می‌گیرند. ویژگی‌هایی که در این ناحیه قرار گرفته‌اند پتانسیل زیادی برای ایجاد عدم رضایت نسبت به رضایت دارند، در مقابل ویژگی تأثیر خدمات در قسمت بالای محور افقی قرار دارد و جزء گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود، این ویژگی‌ها پتانسیل زیادی برای ایجاد رضایت در مراجعه‌کنندگان خواهند داشت (Caber & Albayrak & Loiacono, 2013). محور افقی، عملکرد را نشان می‌دهد که بر اساس میانگین کلی ویژگی‌ها (۳/۷۲) به دو گروه عملکرد پایین و عملکرد بالا تقسیم شده است، در اصل عملکرد هر ویژگی، میانگین آن ویژگی می‌باشد. محور عمودی تأثیر غیرهمزمان را نشان می‌دهد که دامنه آن بین ۱- تا ۱+ می‌باشد. به کمک این ماتریس، تفسیر تأثیر و نفوذ ویژگی‌ها بر رضایت کلی مراجعه‌کنندگان به‌وسیله دو شاخص تأثیر غیرهمزمان و عملکرد آنها امکان‌پذیر می‌باشد.

ویژگی و مؤلفه تأثیر خدمات جزء گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا می‌باشد، این امر نشان می‌دهد که مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر نیاز به بهبود عملکرد این ویژگی ندارند، در عوض باید عملکرد این مؤلفه در سطح کنونی حفظ شود.

مؤلفهٔ کنترل اطلاعات جزء گروه خدمات انگیزشی و دارای عملکرد پایین است و اگر عملکرد آن ارتقا یابد می‌تواند فوق‌العاده باعث افزایش رضایت گردد. کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر نیاز به بهبود عملکرد این ویژگی دارند.

مؤلفه‌های مکان کتابخانه جزء گروه خدمات عملکردی است. مؤلفه مکان کتابخانه دارای امتیاز عملکرد پایین می‌باشد. در تفسیر گروه خدمات عملکردی باید گفت، که افزایش عملکرد و سطح مؤلفه باعث افزایش رضایت و کاهش سطح آن باعث کاهش رضایت می‌شود. لازم است مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر در راستای بهبود عملکرد مکان کتابخانه تلاش نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر باهدف بررسی کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی قائمشهر ابتدا به مدل مفهومی و سپس برای بررسی دقیق و کسب نتایج قابل اطمینان درباره عوامل تأثیرگذار بر رضایت کاربران کتابخانه، از روش اس‌پی‌اس‌اس[1] مورد برآورد و بررسی قرار داده است.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از محاسبه پژوهش حاضر به بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل کانو (تحلیل IPA)، کتابخانه‌های عمومی قائمشهر پرداخت. نتایج نشان داد در حال حاضر یافته‌های پژوهش به‌طور کلی بیانگر مطلوبیت مؤلفه تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات است و فضا و مکان کتابخانه در سطح نسبتاً مطلوب می‌باشد. رضایت کلی مراجعان از کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائمشهر در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد. رتبه‌بندی مؤلفه‌های متغیر کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائم‌شهر معنادار است. مؤلفه تأثیر خدمات کتابخانه در رتبه اول و مؤلفه‌های مکان کتابخانه و کنترل اطلاعات در رتبه‌های بعدی قرار دارند. سه متغیر تأثیر خدمات، مکان کتابخانه و خدمات کتابخانه توانست متغیر وابسته رضایت مراجعه‌کنندگان را به میزان ۴۳ درصد پیش‌بینی و تبیین کند. ویژگی و مؤلفه تأثیر خدمات جزء گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا می‌باشد مؤلفهٔ کنترل اطلاعات جزء گروه خدمات انگیزشی و دارای عملکرد پایین است. مؤلفه‌های مکان کتابخانه جزء گروه خدمات عملکردی است. مؤلفه مکان کتابخانه دارای امتیاز عملکرد پایین می‌باشد. دو مؤلفهٔ تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات برای دو گروه زنان مردان تفاوتی ندارد و برای هر دو گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود. اما مؤلفهٔ مکان کتابخانه برای زنان خدمت اساسی و برای مردان خدمت انگیزشی محسوب می‌شود. دو مؤلفهٔ تأثیر خدمات و مکان کتابخانه برای دو گروه مراجعه‌کنندگان با سابقه کمتر از ۲ سال و بیشتر از ۲ سال استفاده از کتابخانه تفاوتی ندارد و برای هر دو گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود. اما مؤلفهٔ مکان کتابخانه برای افراد با کمتر از ۲ سال سابقه خدمت انگیزشی و برای افراد با بیشتر از دو سال سابقه استفاده از کتابخانه خدمت عملکردی محسوب می‌شود. دو مؤلفهٔ تأثیر خدمات و مکان کتابخانه برای سه گروه سنی مختلف تفاوتی ندارد و برای هر سه گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود از نظر درآمد مراجعه‌کنندگان در دو گروه کمتر از ۳ میلیون

1. spss

(۲۵۱ نفر) و بیشتر از ۳ میلیون (۴۹ نفر) دسته‌بندی شدند. دلیل در نظر گرفتن مبلغ ۳ میلیون تومان با توجه به شرایط اقتصادی جامعه انتخاب شده است. دو مؤلفۀ تأثیر خدمات و مکان کتابخانه برای دو گروه با درآمد کمتر و بیشتر از ۳ میلیون تومان تفاوتی ندارد و برای هر دو گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود. اما مؤلفۀ مکان کتابخانه برای افراد کم‌درآمد خدمت عملکردی و برای افراد با درآمد بیشتر خدمت انگیزشی محسوب می‌شود. نتایج پژوهش با پژوهش‌های مت داهان و دیگران (۲۰۱۶)، کابر، البیرک، و لویاکانو (۲۰۱۳)، کایونگو و جونز (۲۰۰۶)، کارگرآزاد، اسمعیلی گیوی، ناخدا و حاصلی (۱۳۹۴) و حکیمی و سوری نظامی(۱۳۸۴) همسو می‌باشد.

پیشنهادهای کاربردی

هر پژوهشی برای پاسخگویی به مشکل و مسألهای صورت می‌گیرد و انتظار می‌رود با توجه به یافته‌ها و نتایج، پیشنهادهایی اجرایی در مورد مشکل یا مسأله ارائه دهد. در این پژوهش به بررسی تأثیر کیفیت خدمات، بر میزان رضایت کاربران کتابخانه عمومی شهرستان قائمشهر پرداخته شد، با استفاده از ابزارها و روش‌های مورد استفاده و با تکیه بر داده‌های به‌دست آمده، می‌توان پیشنهادهایی را بیان نمود. از این‌رو موارد زیر برای بهبود وضعیت کیفیت خدمات کتابخانه عمومی قائمشهر و افزایش رضایت کاربران آن پیشنهاد می‌شود:

- ✓ مسئولین کتابخانه در راستای مطلوبیت رضایت کاربران از نظرها، پیشنهادها و انتقادها درباره شرایط کتابخانه استقبال نموده و نیازهای اطلاعاتی در اسرع وقت و به‌موقع برآورده نمایند و کاربران را در تشخیص اطلاعات درست و نادرست یاری نمایند.
- ✓ ویژگی و مؤلفه تأثیر خدمات جزء گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا می‌باشد، این امر نشان می‌دهد که مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر نیاز به بهبود عملکرد این ویژگی ندارند، در عوض باید عملکرد این مؤلفه در سطح کنونی حفظ شود.
- ✓ سطح عملکرد پایین یک ویژگی به ارتقاء سطح عملکرد آن ویژگی تأکید می‌کند، مؤلفۀ کنترل اطلاعات جزء گروه خدمات انگیزشی و دارای عملکرد پایین است و موجب نارضایتی مشتریان می‌شود و باید سطح عملکرد آن به عملکرد بالا افزایش یابد. اگر عملکرد آن ارتقا یابد می‌تواند فوق‌العاده باعث افزایش رضایت گردد. کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر نیاز به بهبود عملکرد این ویژگی دارند.
- ✓ مؤلفه‌های مکان کتابخانه جزء گروه خدمات عملکردی است. مؤلفه مکان کتابخانه دارای امتیاز عملکرد پایین می‌باشد. در تفسیر گروه خدمات عملکردی باید گفت، که افزایش عملکرد و سطح مؤلفه باعث افزایش رضایت و کاهش سطح آن باعث کاهش رضایت می‌شود. لازم است مدیران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران و شهرستان قائمشهر نیاز به بهبود عملکرد مکان کتابخانه

تلاش نمایند.

- دو مؤلفهٔ تأثیر خدمات و کنترل اطلاعات برای دو گروه مراجعه‌کنندگان با سابقه کمتر از ۲ سال و بیشتر از ۲ سال استفاده از کتابخانه تفاوتی ندارد و برای هر دو گروه خدمات انگیزشی محسوب می‌شود. اما مؤلفهٔ مکان کتابخانه برای افراد با کمتر از ۲ سال سابقه خدمت اساسی و برای افراد با بیشتر از دو سال سابقه استفاده از کتابخانه خدمت عملکردی محسوب می‌شود. یعنی برای افراد تازه عضو شده مکان کتابخانه جذابیت آنچنانی ندارد اما با گذشت زمان مکان برای آنها مهم و با اهمیت می‌شود. شاید این امر به دلیل کاهش خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌ها باشد و با عادت به حضور در مکان کتابخانه، کم‌کم با محیط کتابخانه مأنوس شده باشند. بنابراین پیشنهاد می‌شود در راستای ارتقای رضایت کاربران کتابخانه، سالانه تغییر و تحولاتی از قبیل به‌روزرسانی و یا افزودن خدمات جدید کتابخانه‌ای لحاظ شود. ویژگی و مؤلفه تأثیر خدمات جزء گروه خدمات انگیزشی با عملکرد بالا می‌باشد.

پیشنهادات پژوهشی

- از آنجا که مسیر پیشرفت علم پایان‌ناپذیر است و پایان هر پژوهش، آغازی برای پژوهش‌های آتی است، بنابراین مبتنی بر یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر، می‌توان پیشنهادهایی جهت انجام پژوهش‌های آینده مرتبط با موضوع مورد بررسی ارائه کرد. با توجه به طرح و نتایج به‌دست آمده در این پژوهش، موضوعات زیر به‌عنوان موضوعات قابل بررسی در پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود.
- در این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی شهرستان قائم‌شهر بر اساس ویژگی‌ها و ابعاد لایب‌کوآل انجام شده است. توصیه می‌شود در پژوهشی دیگر، به اولویت‌بندی کیفیت خدمات کتابخانه عمومی شهرستان قائم‌شهر با ابزار دیگر و از ابعاد و جنبه‌های دیگر پرداخته شود. مثلاً در این پژوهش کیفیت خدمات وب‌سایت کتابخانه‌های عمومی شهرستان قائم‌شهر به‌صورت اخص بررسی نشده است و یا ابعادی مثل تحویل مدرک و منابع اطلاعات علمی باید به‌صورت اخص مورد بررسی قرار گیرند.

References

آذر، عادل؛ خسروانی، فرزانه؛ جلالی، رضا (۱۳۹۲). *تحقیق در عملیات نرم*. تهران. سازمان مدیریت صنعتی.

الفت، لعیا؛ براتی، مسعود (۱۳۹۱). تحلیل اهمیت عملکرد شاخص‌های مدیریت روابط زنجیرهٔ تأمین در شرکت‌های کوچک و متوسط صنعت قطعه‌سازی خودرو. *مدیریت صنعتی*. ۴(۲)، ۲۱-۴۲. DOI: 10.22059/imj.2012.35438

بنی اسدی اکرم، وطن‌خواه سودابه، حسینی آغا فاطمه (۱۳۹۲). سنجش و تحلیل کیفیت خدمات بیمارستان با

استفاده از ابزار تحلیل اهمیت- عملکرد ((IPAاز دیدگاه بیماران در بیمارستان‌های عمومی منتخب تهران. *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*. ۱۱ (۱)، ۵۹-۷۰. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: http://sjsph.tums.ac.ir/article-۱-۵۰۱۷-fa.html

حسنی، رفیق؛ فیضی، میثم (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج با استفاده از شاخص نتایج مشتری مدل EFQM. *نوآوری‌های مدیریت آموزشی (اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی)*. ۷(۲) (مسلسل ۲۶))، ۳۵-۵۱. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از : https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=221610

حکیمی، رضا؛ سوری نظامی، زهره (۱۳۸۴). کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. *مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان (طبیب شرق)*، ۷ (۴)، ۲۶۷-۲۷۳. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=49721

ریاحی نیا، نصرت؛ امامی، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد اعضای هیئت‌علمی دانشگاه خوارزمی با توجه به مقالات منتشر شده در پایگاه (Web of Science) از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۰ بر اساس معیارهای علم‌سنجی. *فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی*. ۳ (۲)، ۲۷-۴۶. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=219778

طالقانی، محمد (۱۳۹۰). تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری و نقش میانجی رضایتمندی در صنعت. *ماهنامه مهندسی مدیریت*. سال چهارم. (۴۱). بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: magiran.com/p913651

رجبی پورمیبدی، علیرضا؛ رجبی پور میبدی، بتول (۱۳۸۹). استفاده از مدل تحلیل شکاف برای بررسی کیفیت خدمات کتابخانه: گزارشی از دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۱(۳)، ۶۰-۷۶. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_196.html

غریب‌نواز، نادر؛ زمردیان، غلامرضا (۱۳۹۰). شناسایی و تعیین عوامل کلیدی موفقیت به روش مدل سنجش رضایت کانو در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس. *مطالعات کمی در مدیریت*. ۲(۲). ۱۹۵-۲۱۶. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=216737

کارگر آزاد، زهرا؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا؛ حاصلی، داود (۱۳۹۵). طبقه‌بندی ابعاد وب‌کوال بر اساس تأثیر عملکرد نامتقارن مدل رضایت مشتری کانو: مطالعه موردی وب‌سایت آموزش مجازی دانشگاه تهران. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*. ۳۱(۳)، ۷۴۳-۷۶۶. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از : http://jipm.irandoc.ac.ir/article-1-2917-fa.html

کاظم‌پور، زهرا (۱۳۸۵). *ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانهٔ مرکزی دانشگاه‌های فنی مهندسی دولتی شهر تهران. براساس مدل LibQUAL*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکدهٔ روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. بازیابی شده در تاریخ ۱۲ آبان ۱۴۰۰ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_450.html

هدایت، زهرا؛ علوی طبری، سید حسین (۱۳۸۹). *سنجش رضایت کاربران نرم‌افزارهای حسابداری بر اساس مدل کانو*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه الزهرا.

Bauk, S., Šćepanović, S., & Kopp, M. (2014). Estimating Students’ Satisfaction with Web Based Learning System in Blended Learning Environment. *Education Research*

International, 2014. DOI: 10.1155/2014/731720

Bayraktaroğlu, Gül ; Özgen ,Özge (2008). Integrating the Kano model, AHP and planning matrix: QFD application in library services, *Library Management*, Vol. 29, Iss: 4/5, pp. 327 – 351. DOI:10.1108/01435120810869110

Brown, J.S., & Duguid, P. (2001). Knowledge and Organization: A Social-Practice Perspective. *Organization Science*, 12, 198-213. DOI: 10.1287/orsc.12.2.198.10116

Caber, M. , Albayrak, T. , & Loiacono, E. T. (2013). The classification of extranet attributes in terms of their asymmetric influences on overall user satisfaction an introduction to asymmetric impactperformance analysis. *Journal of Travel Research*, 52(1), 106-116. DOI: 10.1177/0047287512451139

Calvert, P. J. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library Trends*, 49 (4), 732-757. https://citeseerx.ist.psu.edu/

Chen, L. H. , & Kuo, Y. F. (2011). Understanding elearning service quality of a commercial bank by using Kano's model. *Total Quality Management*, 22 (1), 99-116. DOI: 10.1080/14783363.2010.532345

Deng L., Kakihara T., Fukuda R., Ohta A. (2007). Isolation and characterization of a mutant defective in utilization of exogenous phosphatidylethanolamine in Saccharomyces cerevisiae. *J Gen Appl Microbiol* 53(4):255-8.DOI: 10.2323/jgam.53.255

Fazlollahtabar, H. , Rezaie, M. , Nosratabadi, H. E. (2012). Applying KANO Model for Users' Satisfaction Assessment in ELearning Systems: A Case Study in Iran Virtual Higher Educational Systems. *International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)*, 8 (3), 1-12. DOI: 10.4018/jicte.2012070101

Garibay, Cecilia; Gutierrez, Humberto; Figueroa, Arturoto (2010). Evaluation of a Digital Library by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 36, Issue 2, March , 125–132. DOI: 10.1016/j.acalib.2010.01.002

Jones, Sherri; Kayongo, Jessica (2008). "Identifying Student and Faculty Needs through LibQUAL®: An Analysis of Qualitative Survey Comments," College & Research Libraries Vol. 69, no. 6 (2008): 493–509. DOI: 10.5860/crl.69.6.493

Jou R-C, Day Y-J. (2021). Application of Revised Importance–Performance Analysis to Investigate Critical Service Quality of Hotel Online Booking. *Sustainability*. 2021; 13(4):2043. https://doi.org/10.3390/su13042043

Kahneman, D. , & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. Econometrica: *Journal of the econometric society*, 263-291. DOI: 10.2307/1914185

Kitcharoen, Krisana (2004). The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand. Vol. 24 No. 3 (2004): (September-December) http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/623/558

Martilla, J. A. , & James, J. C. (1977). Importanceperformance analysis. *The journal of marketing*, 41. 77-79. DOI: 10.1177/002224297704100112

Mat Dahan, Suziyana, Mohd Yusof Taib, Nurhaizan Mohd Zainudin, Fadzida Ismail (2016). Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library, *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 42, Issue 1, 2016, Pages 38-43, ISSN 0099-1333, DOI: 10.1016/j.acalib.2015.10.006.

Mikulic, J. , & Prebezac, D. (2008). Prioritizing improvement of service attributes using

impact rangeperformance analysis and impactasymmetry analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(6), 559-576. DOI: 10.1108/09604520810920068

Mittal, V., Ross, W. T., & Baldasare, P. M. (1998). The asymmetric impact of negative and positive attributelevel performance on overall satisfaction and repurchase intentions. *Journal of marketing*, 62, 33-47. DOI: 10.2307/1251801

Oh, J. C., Yoon, S. J., & Park, B. I. (2012). A structural approach to examine the quality attributes of eshopping malls using the Kano model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24 (2), 305-327. DOI: 10.1108/13555851211218075

Posey, J. A. (2009). *Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College*. (Doctoral dissertation). Retrieved from https://dc.etsu.edu/etd/1836/

Shahin, A., & Zairi, M. (2009). Kano model: A dynamic approach for classifying and prioritising requirements of airline travellers with three case studies on international airlines. *Total Quality Management*, 20(9), 1003-1028. DOI: 10.1080/14783360903181867

Zeithaml, V. A. , Parasuraman, A. , & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Zhao, M. , & Roy Dholakia, R. (2009). A multiattribute model of web site interactivity and customer satisfaction: An application. *Journal of Service Theory and Practice*, 19(3):286-307. DOI: 10.1108/09604520910955311